

# **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM SATU ATAP DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Deskriptif Tentang Pelaksanaan Sistem Satu Atap  
Pelayanan Kapal dan Bongkar Muat Barang  
di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya)**

Fis AN 17/05

## **SKRIPSI**

Han  
i.



**OLEH**

**YUSNIA HANIFAH**

**NIM : 070016170**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GASAL  
2004/2005**

**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji

Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 14 Desember 2004

Pukul : 10.00 WIB - selesai

Tempat : Ruang 250

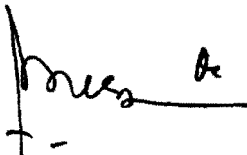
Tim Penguji terdiri dari :

Ketua



Drs. H. Jusuf Irianto, M.Com.  
NIP. 132 048 915

Anggota



Drs. Roestoto Hartojo P., S.U.  
NIP. 130 783 545

Anggota



Drs. Eko Supeno, M.Si.  
NIP. 131 871 469

## ABSTRAKSI

Dalam rangka mengantisipasi dinamika internasional, sektor publik berperan untuk menunjang dan mendorong kegiatan sektor swasta melalui sistem pelayanan umum yang cepat, mudah, serta efisien tanpa mengurangi kepastian dan hak yang sama bagi semua pihak yang berkepentingan dengan pelayanan dari suatu organisasi publik. Hal tersebut direspon oleh pengelola pelabuhan Tanjung Perak dalam bentuk peningkatan kualitas dan sistem manajemen pelayanan yaitu Sistem Satu Atap Pelayanan Kapal dan Bongkar Muat Barang melalui Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) dalam rangka untuk lebih meningkatkan kelancaran pelayanan di pelabuhan, memotong panjangnya jalur birokrasi serta menterpadukan sistem pelayanan.

Dasar hukum dari kebijakan ini adalah keputusan Menteri Perhubungan Nomor: IM 6/AL 3014/ Phb-96 tentang Pelaksanaan Sistem Satu Atap Pelayanan Kapal dan Bongkar Muat Barang di Pelabuhan Belawan/Medan, Tanjung Emas/Semarang, Tanjung Perak/Surabaya dan Makassar/Ujung Pandang. Oleh karena itu untuk mengetahui pelaksanaan kebijakan tersebut, dirumuskan masalah “Bagaimana pelaksanaan Sistem Satu Atap Pelayanan Kapal dan Bongkar Muat Barang di PT (PERSERO) Pelabuhan Indonesia III Tanjung Perak Surabaya serta faktor-faktor apa saja yang mendukung pelaksanaannya?”

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dilakukan penelitian menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan analisa kualitatif. Penelitian ini mengambil lokasi di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya dikarenakan pelabuhan ini merupakan salah satu pelabuhan yang melaksanakan kebijakan ini selain itu Pelabuhan Tanjung Perak sebagai tujuan kapal dari dalam dan luar negeri sehingga arus kapal yang masuk ke pelabuhan ini sangat tinggi untuk itu diperlukan pelayanan yang prima. Para informan aparat ditentukan secara *purposive sampling* dan untuk pengguna jasa secara *acakrandom sampling*. Pengumpulan data dengan wawancara dan menggunakan dokumen Untuk memeriksa keabsahan data digunakan triangulasi, Dalam penelitian ini digunakan teori dari Edward dan dari Grindle.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan telah berhasil dan dapat mencapai apa yang menjadi tujuan adanya kebijakan tersebut, meskipun ada beberapa kekurangan pada beberapa bagian. Dari penelitian ini juga dapat diketahui bahwa faktor mendukungnya seperti faktor Struktur Birokrasi sangat berperan dan berjalan efektif dikarenakan telah terdapat SOP yang mengatur dengan jelas dan menjadi acuan, tetapi pada pelaksanaan di lapangan masih terdapat penyimpangan. Namun hal itu bukanlah menjadi masalah dikarenakan adanya komunikasi dan koordinasi yang baik. Faktor komunikasi dan koordinasi dalam pelaksanaan kebijakan ini berjalan sangat efektif. Faktor Sumber daya yang terdiri dari fasilitas, aparat pelaksana, dana dan kewenangan cukup memadai, meskipun pada beberapa bagian masih terdapat beberapa kekurangan yang dapat menjadi penghambat. Untuk faktor disposisi menunjukan taraf yang baik, para aparat pelaksana mendukung adanya kebijakan tersebut. Sedangkan dukungan kelompok sasaran ini sangatlah besar karena mereka telah merasakan manfaat adanya pelaksanaan kebijakan satu atap ini.